



**ANALISIS DAN PERMODELAN PROSES BISNIS  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKA TENGAH**

**SKRIPSI**

**MARIA CATURSARI**

**2021210082P**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS IGM**

**2023**



**ANALISIS DAN PERMODELAN PROSES BISNIS  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKA TENGAH**

**SKRIPSI**

**Diajukan Sebagai Syarat untuk Menyelesaikan  
Pendidikan Program Strata-1 Pada  
Program Studi Sistem Informasi**

**Oleh :**

**MARIA CATURSARI**

**2021210082P**

**PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI  
FAKULTAS ILMU KOMPUTER  
UNIVERSITAS IGM**

**2023**

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**ANALISIS DAN PERMODELAN PROSES BISNIS  
PELAYANAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN PADA  
DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL  
KABUPATEN BANGKA TENGAH**

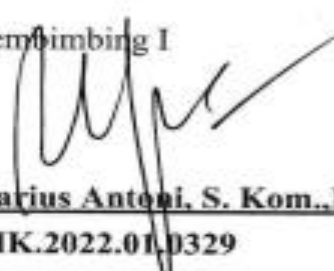
Oleh :

Maria Catur Sari

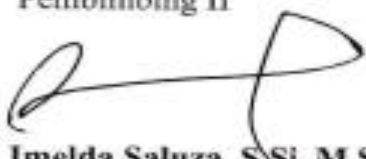
NPM : 2021210082P

Palembang, **31 Juli** 2023

Pembimbing I

  
Darius Antoni, S. Kom., MM., Ph.D  
NIK.2022.01.0329

Pembimbing II

  
Imelda Saluza, S.Si., M.Sc  
NIK. 2015.01.0103

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Komputer

  
Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng.Ph.D

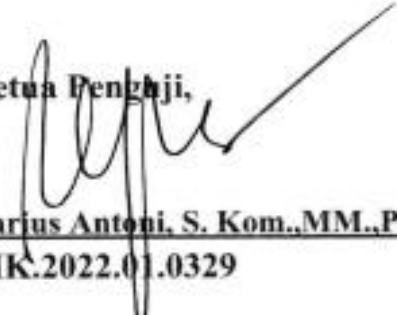
NIK. 2022010315

## LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI


Pada hari Jumat tanggal dua puluh satu bulan Juli tahun dua ribu dua puluh tiga telah dilaksanakan ujian sidang skripsi oleh Prodi Sistem Informasi Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.

Palembang, 31 Juli 2023

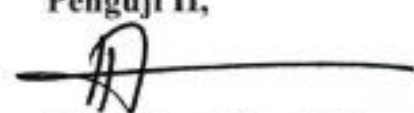
Ketua Penghji,

  
Darius Antoni, S. Kom.,MM.,Ph.D  
NIK.2022.01.0329

Penguji I,

  
Mariska Putri Pratiwi, S.Si.,M.IT  
NIK. 2019.01.0278

Penguji II,

  
Dona Marcellina, S.Kom.,M.Kom  
NIK. 2018.01.0249

Menyetujui,  
Ka. Prodi Sistem Informasi

  
Nining Ariati, S.Kom.,M.Kom  
NIK.1999.01.0011



**SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI  
PROGRAM STUDI SISTEM INFORMASI (SI)  
FASILKOM UNIVERSITAS INDO GLOBAL MANDIRI**

---

Kami yang bertanda tangan di bawah ini, menerangkan bahwa:

Nama : Maria Catur Sari  
NPM : 2021210082P  
Judul Skripsi : Analisis dan Permodelan Proses Bisnis Pelayanan  
Administrasi Kependudukan Pada Dinas  
Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten  
Bangka Tengah

Mahasiswa yang namanya tercantum diatas, telah selesai merevisi penulisan SKRIPSI.

Palembang, 31 Juli 2023

**Ketua Penguji,**

**Darius Antoni, S. Kom., MM., Ph.D**  
NIK. 2022.01.0329

**Penguji I,**

**Mariska Putri Pratiwi, S.Si., M.IT**  
NIK. 2019.01.0278

**Penguji II,**

**Dona Marcellina, S.Kom., M.Kom**  
NIK. 2018.01.0249

**Menyetujui,  
Ka. Prod Sistem Informasi**

**Nining Ariati, S.Kom., M. Kom**  
NIK. 1999.01.0011

## **MOTTO DAN PERSEMBAHAN**

### **MOTTO**

1. Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya. (HR.Thabrani & Daruquthni).
2. “Sesungguhnya sesudah kesulitan itu ada kemudahan, maka apabila kamu telah selesai dari suatu urusan, kerjakanlah dengan sungguh-sungguh urusan yang lain, dan hanya kepada Tuhanmulah hendaknya kamu berharap. (Al-Insyirah, 6-8).
3. Banyak kegagalan dalam hidup ini dikarenakan orang-orang tidak menyadari betapa dekatnya mereka dengan keberhasilan saat mereka menyerah. (Thomas Alva Edison).

### **PERSEMBAHAN**

- Untuk kedua orang tua tercinta, yang selalu memberikan doa terbaik dan motivasi sepenuhnya.
- Untuk kakak-kakak saudara tercinta yang selalu memotivasi.
- Untuk Dosen Program Studi Sistem Informasi yang selalu memberikan motivasi dan semangat yang luar biasa
- Untuk sahabat-sahabat WIS-UDA 2023 yang selalu memberikan semangat pantang menyerah.
- Untuk teman-teman kelas karyawan Angkatan 2021 yang selalu kompak

## ABSTRAK

Seiring kemajuan teknologi informasi, menjadi tantangan bagi pemerintah untuk mengelolanya sedemikian rupa sehingga dapat meningkatkan kualitas layanan yang ditawarkan kepada masyarakat luas. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah adalah instansi pemerintah daerah yang bertanggung jawab di bidang kependudukan dan pendaftaran penduduk. Pelayanan kependudukan pada Dinas Dukcapil Kabupaten Bangka Tengah seperti E-KTP dan Kartu Tanda Penduduk (KIA) sudah berjalan cukup baik, namun implementasinya belum sepenuhnya memanfaatkan perangkat IT yang mendukungnya. Sehingga pelacakan dan penerimaan E-KTP dan KIA tidak maksimal dan prosesnya memakan waktu. Perolehan E-KTP dan Kartu Tanda Penduduk (KIA) masih dilakukan secara manual yang memaksa warga mengantri untuk menyimpan data, prosesnya lambat dan memakan waktu. Ini menciptakan masalah layanan, kecepatan, dan biaya bagi komunitas. Karena permasalahan tersebut maka perlu dilakukan perubahan proses bisnis pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah dengan memperkenalkan *Business Process Reengineering* (BPR). BPR adalah sebuah konsep untuk mengubah proses bisnis yang mengandung kerentanan. Tujuannya adalah untuk meningkatkan kinerja proses agar lebih efisien. Penelitian dimulai dengan mengumpulkan informasi melalui observasi, kajian literatur, dan wawancara dengan pengelola layanan dan masyarakat. BPR mampu mengganti proses bisnis lama dengan proses baru, yaitu tahap rekomendasi, untuk mencapai proses yang lebih efisien dalam hal waktu dan penghematan biaya pelayanan.

### **Kata Kunci :**

*Business Process Reengineering (BPR), Dindukcapil Kabupaten Bangka Tengah, Desain Proses Baru Rekomendasi.*

## ABSTRACT

As information technology advances, governments are challenged to manage it so that the quality of services provided to the public can be improved. Central Bangka Regency Population and Civil Registration Department is the local government agency responsible for population and population registration. Dukcapil Central Regency Bangka Office's demographic services (such as E-KTP and ID card (KIA)) are working reasonably well, but the implementation does not make full use of the supporting IT tools. Therefore, tracking and receiving E-KTP and KIA is not optimal and the process takes time. Obtaining E-KTPs and National Identity Cards (KIA) is still a manual process, forcing residents to wait in line to save their data. This process is slow and time consuming. This leads to community service, speed and cost issues. Due to these problems, Central Bangka County Population Registration Department needs to introduce *Business Process Reengineering* (BPR) to transform its business processes. BPR is a concept for changing business processes that contain vulnerabilities. The goal is to improve process performance and increase efficiency. The research began by gathering information through observations, literature reviews, and interviews with service managers and communities. During the recommend phase, BPR can replace old business processes with new ones, resulting in more efficient processes in terms of time and service cost savings.

### **Keywords:**

*Business Process Reengineering* (BPR), The Department of Population and Civil Registration of Central Bangka Regency, New Process Design Recommendations.



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan Syukur Penulis persembahkan kepada Allah SWT karena pada akhirnya Skripsi ini bisa terselesaikan dengan baik dan tepat pada waktunya. Skripsi yang penulis susun dengan judul Analisis dan Permodelan Proses Bisnis Pelayanan Administrasi Kependudukan Pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah dibuat sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi pada Program Studi Sistem Informasi.

Tidak lupa Penulis mengucapkan terima kasih atas bantuan yang diberikan selama penyusunan Skripsi ini kepada :

1. Bapak Rudi Heriansyah, S.T., M.Eng. Ph.D. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Komputer.
2. Ibu Nining Ariati, S.Kom., M.Kom. sebagai Ketua Jurusan Sistem Informasi.
3. Bapak Darius Antoni, S.Kom.,MM.,Ph.D sebagai Dosen Pembimbing I.
4. Ibu Imelda Saluza, S.Si.,M.Sc sebagai Dosen Pembimbing II.
5. Ibu Mariska Putri Pratiwi, S.Si., M.IT sebagai Penguji
6. Ibu Dona Marcelina, S.Kom.,M.Kom sebagai Penguji
7. Ibu Agustina Heryati, S.Kom.,M.M., M.Kom sebagai Dosen Pengajar
8. Bapak Drs. Julhasnan sebagai Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.
9. Dosen-dosen yang ada di Fakultas Ilmu Komputer Universitas Indo Global Mandiri Palembang.
10. Staf dan Pegawai di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Bangka Tengah.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menyadari sepenuhnya bahwa masih ada kekurangan masih jauh dari kata sempurna, karena keterbatasan ilmu yang dimiliki. Oleh karena itu dengan tangan terbuka penulis menerima segala saran dan kritik dari pembaca agar penulis dapat memperbaiki skripsi penelitian selanjutnya. Akhir

kata penulis berharap semoga amal baik dan ilmu yang telah disumbangkan mendapat balasan pahala dari Allah SWT. Mudah-mudahan skripsi ini akan bermanfaat bagi yang membacanya dan menjadi insprasi terhadap pembaca.

Palembang, Juli 2023

Penulis,

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL LUAR.....	i
HALAMAN JUDUL DALAM.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN DEWAN PENGUJI.....	iv
SURAT KETERANGAN REVISI SKRIPSI.....	v
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	vi
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT.....	v
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi

### **BAB I PENDAHULUAN**

1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan dan Manfaat.....	4
1.3.1 Tujuan.....	4
1.3.2 Manfaat.....	4
1.4 Ruang Lingkup.....	4
1.5 Sistematika Penulisan.....	5

### **BAB II LANDASAN TEORI**

2.1 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR).....	6
2.2 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR) di <i>E-Government</i> .....	7
2.2.1 Penelitian Terdahulu.....	7
2.3 <i>Business Process Reengineering</i> (BPR) di Layanan <i>E-Government</i> .....	9
2.3.1 Pemetaan dan Proses.....	11
2.3.2 Desain Proses Baru.....	11
2.3.3 Layanan Pengiriman.....	12

2.4	Teori Pendukung.....	13
2.4.1	Definisi <i>Use Case</i> .....	13
2.4.2	Definisi <i>Activity Diagram</i> .....	14
2.4.3	Definisi Figma.....	14

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Metode <i>Business Process Reengineering</i> (BPR).....	15
3.2	Analisis Sistem Yang Berjalan.....	18
3.3	Desain UML Yang Direkomendasikan.....	21
3.3.1	<i>Use Case Diagram</i> .....	21
3.3.2	<i>Diagram Activity</i> .....	22
3.3.2.1	<i>Diagram Activity</i> Pemohon.....	22
3.3.2.2	<i>Diagram Activity</i> Admin.....	24
3.3.2.3	<i>Diagram Activity</i> Operator.....	25

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Pengumpulan Data.....	27
4.2	Identifikasi Proses.....	31
4.3	Uji Efisiensi Throughput.....	33
4.4	Analisis Alternative Rancangan Ulang.....	37
4.4.1	Implementasi <i>Business Process Reengineering</i> (BPR) .....	39
4.5	Analisis Peluang Pemakaian TI.....	42
4.6	Rekomendasi.....	44
4.7	Perbandingan Efisiensi Throughput.....	48
4.8	Implementasi.....	48
4.8.1	Solusi.....	48
4.8.2	Tampilan Login.....	49
4.8.3	Tampilan Beranda Pemohon.....	50
4.8.3.1	Tampilan Rekomendasi Pengajuan E-KTP.....	50
4.8.3.2	Tampilan Rekomendasi Pengajuan KIA.....	51
4.8.3.3	Tampilan Rekomendasi Cetak Nomor Pengambilan E-KTP.....	52
4.8.3.4	Tampilan Rekomendasi Cetak Nomor Pengambilan KIA.....	53
4.8.4	Tampilan Beranda Admin.....	54

4.8.4.1	Tampilan Rekomendasi Daftar Pengajuan E-KTP.....	54
4.8.4.2	Tampilan Rekomendasi Daftar Pengajuan KIA.....	55
4.8.4.3	Tampilan Rekomendasi Verifikasi KIA.....	56
4.8.5	Tampilan Beranda Operator.....	57
4.8.5.1	Tampilan Rekomendasi Proses Scan Foto dan Verifikasi KIA.....	57
4.8.5.2	Tampilan Rekomendasi Proses E-KTP dan Verifikasi.....	58
4.8.5.3	Tampilan Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan E-KTP.....	59
4.8.5.4	Tampilan Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan KIA.....	60
4.8.5.5	Tampilan Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan E-KTP.....	61
4.8.5.6	Tampilan Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan KIA.....	61
4.8.5.7	Tampilan Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengambilan E-KTP.....	62
4.9	Pengujian.....	63

## **BAB V PENUTUP**

5.1	Kesimpulan.....	68
5.2	Saran.....	69

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>70</b>
----------------------------	-----------

## **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Elemen <i>Business Process Reengineering</i> (BPR).....	7
Tabel 4.1	Data Waktu Pelayanan E-KTP dan KIA.....	30
Tabel 4.2	Peta Proses Standar <i>ASME</i> Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA.....	34
Tabel 4.3	Penyempurnaan Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA.....	37
Tabel 4.4	Perangkat Keras.....	42
Tabel 4.5	Perangkat Lunak.....	43
Tabel 4.6	Peta Proses Standar <i>ASME</i> Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA <i>Rekomendasi</i> .....	46
Tabel 4.7	Pembandingan Proses Bisnis Pelayanan E-KTP dan KIA.....	49
Tabel 4.8	Pengujian Black Box Beranda Pemohon.....	64
Tabel 4.9	Pengujian Black Box Beranda Admin.....	65
Tabel 4.8	Pengujian Black Box Beranda Operator.....	66

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Tahapan Metode BPR.....	16
Gambar 3.2 Flowchart Prosedur Pelayanan.....	20
Gambar 3.3 Use Case Diagram Rekomendasi.....	21
Gambar 3.4 Diagram Activity Pemohon Rekomendasi.....	23
Gambar 3.5 Diagram Activity Admin Rekomendasi.....	24
Gambar 3.6 Diagram Activity Operator Rekomendasi.....	25
Gambar 4.1 Kerangka Penelitian Data.....	27
Gambar 4.2 Proses Bisnis Pelayanan.....	32
Gambar 4.3 Pemetaan Standar ASME.....	33
Gambar 4.4 Proses Bisnis Pelayanan <i>Rekomendasi</i> .....	44
Gambar 4.5 Rekomendasi Tampilan Login.....	49
Gambar 4.6 Rekomendasi Pengajuan Permohonan E-KTP.....	50
Gambar 4.7 Rekomendasi Pengajuan Permohonan KIA.....	51
Gambar 4.8 Rekomendasi Pencetakan Nomor Pengambilan Dokumen E-KTP.....	52
Gambar 4.9 Rekomendasi Pencetakan Nomor Pengambilan Dokumen KIA.....	53
Gambar 4.10 Rekomendasi Daftar Pengajuan E-KTP.....	54
Gambar 4.11 Rekomendasi Daftar Pengajuan KIA.....	55
Gambar 4.12 Rekomendasi Verifikasi Pengajuan KIA.....	56
Gambar 4.13 Rekomendasi Proses Scan Foto dan Verifikasi KIA.....	57
Gambar 4.14 Rekomendasi Proses E-KTP dan Verifikasi.....	58
Gambar 4.15 Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan E-KTP.....	59
Gambar 4.16 Rekomendasi Cetak Laporan Pengajuan KIA.....	60
Gambar 4.17 Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan E-KTP.....	61
Gambar 4.18 Rekomendasi Hasil Cetak Laporan Pengajuan KIA.....	62
Gambar 4.19 Rekomendasi Laporan Pengambilan E-KTP.....	63

## DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1	Daftar Riwayat Hidup.....	73
LAMPIRAN 2	Surat Izin Penelitian.....	74
LAMPIRAN 3	Surat Balasan Survei.....	75
LAMPIRAN 4	Surat Keterangan Selesai Penelitian.....	76
LAMPIRAN 5	Kartu Bimbingan.....	77
LAMPIRAN 6	Surat Pernyataan Tidak Plagiat.....	79
LAMPIRAN 7	Wawancara Dengan Masyarakat.....	80
LAMPIRAN 8	Wawancara Dengan Petugas Pelayanan.....	86
LAMPIRAN 9	Tahapan Pengajuan E-KTP Dan KIA.....	88
LAMPIRAN 10	Pengujian Black Box.....	94
LAMPIRAN 11	Dokumentasi.....	99